**海南医科大学第二附属医院**

**绩效管理系统运维及升级改造服务**

**需求书**

# **一、项目背景**

我院绩效管理系统运维服务期限已满，为确保系统正常运行、系统故障及时修复，故购买绩效管理系统维保服务。

此外，针对科室个性化需求，为提升绩效管理系统的使用适配性，优化系统功能，故购买绩效管理系统优化服务。

# **二、投标人资质要求**

投标人须具备完成本项目相关工作的资质与能力。

# **三、项目价款**

1.本项目报价应包括：维护期内系统的养护、检测、故障排除、数据库及软件服务巡检、系统升级改造、技术支持、各系统接口对接、会议、访谈、研讨等活动所发生的服务费、税费、交通费、食宿费、差旅费、通讯费等保障甲方正常使用本合同项下所购内容的一切费用的总和。

2.维护期内所发生的一切费用包括系统技术支持、系统维护、人员交通、差旅服务、食宿等全部费用均由中标人承担，采购人不再另行付费。

3.投标人应结合自身实力，充分考虑完成本项目所需人员及时间等因素合理制定收费标准，收费标准不得高于《海南省政务信息化项目投资编制标（2025 年版）》3.3软件运维费计算方法：成品软件运维费=运维对象IT资产额×运维费率×运维年限系数。本次项目运维对象：绩效管理系统IT资产总额为¥300,000.00（人民币大写：叁拾万元整），本次运维为质保期后的第四年，运维年限系数取0.9，按照标准，运维费率取值不高于5%，即本次绩效管理系统运维服务费用最高不得超过¥13,500.00（人民币大写：壹万叁仟伍佰元整）。

4.成交报价人不得以任何方式转包或分包本项目。

# **四、建设内容**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 产品名称 | 最高限额（元） | 备注 |
| 1 | 绩效管理系统运维服务 | 13,500.00 |  |
| 2 | 绩效管理系统升级改造服务 |  |  |

# **五、具体要求及描述**

（一）绩效管理系统运维服务

1.工作要求：保障软件的正常运行，确保软件的正常使用。

2.维护期限：自合同签订之日起壹年。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 绩效管理系统运维服务 | 服务类型 | 服务内容 | 服务方式 | 服务标准及要求 | 备注 |
| 故障响应 | 提供7\*24小时故障响应服务，对于由网络、服务器、计算机、操作系统等原因造成的软件无法正常运行的情况进行处理，保障系统的正常运行，并在完成故障处理后出具产品维护报告，包含问题的原因、解决办法及建议。 | 有条件进行远程，将通过远程工具第一时间解决故障问题，保证系统运行。若远程维护无法解决故问题，除双方另有约定外，乙方应在收到报障信息24小时内派遣技术人员到达使用现场解决问题，并进行系统保障服务。 | 提供7\*24小时服务热线，故障响应时间≤10 分钟，一般故障于2小时内解决，严重故障于12小时内解决，如非现场不能解决故障，除双方另有约定外，24小时内到达故障现场。 |  |
| 软件正确性维护 | 软件运行过程中发现的错误，负责维护并及时改进，同时向院方提供软件维护说明。 |
| 定时巡检 | 经院方许可，每季度至少进行一次定期巡检，除定期的巡检之外，根据实际情况提供重大的节假日（包括但不限于五一、十一、春节、元旦等）、会议等事件之前的健康检查工作，对院方应用软件的软硬件环境进行检查，发现影响系统稳定运行的隐患因素并及时排除。向院方出具系统巡检报告，内容包含巡检范围、结果及巡检建议等。 |  |
| 数据迁移、备份和恢复服务 | 如采购人需要，提供数据迁移、备份和恢复服务。 |  |

# （二）绩效管理系统升级改造服务

工作要求：根据使用科室需求对绩效管理系统进行升级改造，具体改造清单如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 绩效管理系统升级改造服务 | 类别 | 建设内容 | 具体描述及要求 |
| 功能新增 | 新增同科室不同月份分析功能 | 首页导航栏新增“同科室不同月份分析功能”，通过图表等形式直观呈现科室不同月份的数据； |
| 新增绩效明细检索功能 | 新增工作量绩效项目明细检索查询功能。 |
| 新增自定义指标核算功能 | 支持用户自定义指标，系统完成该指标的计算并应用于绩效核算。 |
| 新增关键数据回顾性分析和关键工作量点值测算功能 | 新增关键数据回顾性分析和关键工作量点值计算功能，可分类显示科室不同月份的关键项目指标以及分值数据。 |

# **六、安全保障**

（一）本次项目遵循《中华人民共和国数据安全法》、《中华人民共和国网络安全法》、《中国人民共和国个人信息保护法》等标准规范文件要求进行建设。

（二）乙方承诺，本次项目所交付的产品满足信息安全相关要求，且交付产品无软件缺陷和漏洞，如后续乙方产品被检出信息安全、软件缺陷和漏洞等相关问题，乙方终身无条件配合甲方进行整改，且整改费用已经包含在本项目金额内，乙方不再另行收费。

# **七、验收及付款**

绩效管理系统升级改造建设内容完成后，乙方书面向甲方提交预验收申请及相关文档，经甲方相关部门验收合格后，凭乙方提供的正式有效的含税发票，甲方办理相关手续后，全额支付绩效管理系统升级改造服务部分合同款项。

运维服务期满后，甲方相关部门对乙方运维服务进行评价（评价表详见附件1），评价为合格后凭中标人提供的正式含税发票，采购人办理相关手续后，支付剩余合同款；

投标人运维服务不达标，采购人有权拒付或减值支付绩效管理系统运维服务合同款项。

运维服务评价结果为优秀，全额支付绩效管理系统运维服务合同款；

运维服务评价结果为良好，支付85%绩效管理系统运维服务合同款；

运维服务评价结果为合格，支付70%绩效管理系统运维服务合同款；

运维评价结果为不合格，甲方有权拒付绩效管理系统运维服务合同款。

附件1：

海南医科大学第二附属医院

绩效管理系统运维服务评价表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 承建供应商 | |  | |
| 评分规则：本评价表10个评分项，每个评分项0~10分，满分合计100分。各评分项得分合计≤70，本项目维保服务不合格，不予支付绩效管理系统运维服务合同价款；70＜各评分项得分合计≤80，项目维保服务合格，支付70%绩效管理系统运维服务合同价款；80＜各评分项得分合计≤90，维保服务良好，支付85%绩效管理系统运维服务合同价款；90＜各评分项得分合计≤100，维保服务优秀，支付100%绩效管理系统运维服务合同款项； | | | |
| 序号 | 评价维度 | | 评价（各评分项0~10分） |
| 1 | 系统安全性 | |  |
| 2 | 系统稳定性 | |  |
| 3 | 系统流畅性 | |  |
| 4 | 系统连续性 | |  |
| 5 | 平均无故障时间 | |  |
| 6 | 故障响应时间 | |  |
| 7 | 故障恢复速度 | |  |
| 8 | 故障改进评价 | |  |
| 9 | 系统日常维护 | |  |
| 10 | 日常需求响应 | |  |
| 合计 | | |  |
| 评价意见：    签字： 日期： 年 月 日 | | | |